

Onderwerp Evaluatie pilot openingstijden

Steller A.A. Brands

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 70 42 Bijlage(n)

Ons kenmerk 4703486

Datum 19-11-2014 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij informeren wij u over de resultaten van de evaluatie van de pilot verruiming openingstijden van de afdeling Publiekszaken in 2014. De pilot bevat tevens een beperking van de vrije inloop ten faveure van het werken op afspraak. Er is mee gestart op 1 januari 2014 en hij loopt tot einde 2014.

De pilot is een vervolg op de pilot die is gehouden van 1 april 2013 tot 1 januari 2014. Afgesproken is dat er een evaluatie zou plaatsvinden die als basis dient voor het beleid vanaf 1 januari 2015.

De pilot verruiming openingstijden houdt het volgende in:

- Openingstijden op maandag van 13.00 tot 17.00 uur, op dinsdag woensdag en vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur en op donderdag van 9.00 aansluitend en zonder pauze tot 19.00 uur. Dat betekent een uitbreiding van 5 uren. In de situatie vóór 1 april 2013 was de afdeling Publiekszaken gesloten om 16.00 uur en was er op donderdag een pauze tussen 16.00 en 18.00 uur, waarna de burger die avond nog terecht kon tot 20.00 uur.
- Op dinsdag t/m vrijdag kan de burger tot 11.00 uur terecht via de vrije inloop en op afspraak, vanaf 11.00 uur en op maandag uitsluitend nog op afspraak.
- Los van de afspraken kunnen aangevraagde rijbewijzen, paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten gedurende de openstelling te allen tijde worden afgehaald. Dat geldt tevens voor aantoonbare spoedgevallen en voor het loket gevonden en verloren voorwerpen. Voor deze producten hoeft de burger vooraf geen afspraak te maken. Aan klanten zonder afspraak wordt gedurende de periode van afspraken (na 11.00 uur) aangeboden om in de publiekshal een afspraak te maken, indien mogelijk nog dezelfde dag.

Evaluatie

In oktober 2014 heeft een evaluatie van de pilot plaatsgevonden over de periode van januari t/m september 2014. Om een juist beeld te krijgen van de ontwikkeling zijn dezelfde perioden van de jaren 2012 en 2013 daarmee vergeleken. In 2012 werd nog niet voor alle producten op afspraak gewerkt. Ook is er een enquête gehouden onder de bezoekers en zijn de medewerkers in het werkoverleg uitgenodigd om over het onderwerp openingstijden mee te praten.

Vanwege het feit dat de afdeling Belastingen in de afgelopen periode naar de locatie aan het Harm Buitenplein is verhuisd zijn de producten van die afdeling niet in onderstaand overzicht meegenomen.

Het aantal bezoekers voor het afhalen van aangevraagde documenten is hierin eveneens niet opgenomen. Dit in verband met het feit dat hierin geen keuze kan worden gemaakt tussen afspraak en vrije inloop. Datzelfde geldt ook ten aanzien van verloren en gevonden voorwerpen.

De locaties Hoogkerk en Lewenborg (geopend van 8.00 tot 12.00 uur) maken geen deel uit van deze evaluatie.

Het aantal gemaakte afspraken was in:

2012: 24.762

2013: 34.720 (toename van 40 % t.o.v. 2012)

2014: 48.444 (toename van 40 % t.o.v. 2013 en van 96 % t.o.v. 2012)

Het aantal bezoekers via de vrije inloop was in:

2012: 82.785

2013: 45.915

2014: 27.307

Het totale aantal bezoekers¹ was in:

2012: 107.547 (waarvan 23 % op afspraak)

2013: 80.635 (waarvan 43 % op afspraak)

2014: 75.751 (waarvan 64 % op afspraak)

¹ De afname is o.a. een gevolg van een groeiende digitale dienstverlening, verhuizing van belastingen naar Harm Buitenplein en fluctuaties in de rijbewijsaanvragen. De bezoekers voor het afhalen van aangevraagde documenten (ca. 50.000) zijn hierin niet opgenomen.

De gemiddelde wachttijd via de vrije inloop was in:

2012: 6 minuten en 39 seconden

2013: 6 minuten en 51 seconden

2014: 5 minuten en 45 seconden

De totale gemiddelde wachttijd (vrije inloop én afspraken²) was in:

2012: 5 minuten en 46 seconden

2013: 4 minuten en 59 seconden

2014: 3 minuten en 29 seconden

²In principe is de wachttijd voor afspraken minimaal (< 1 minuut). Enige wachttijd is er altijd. Dat is de tijd die verloopt tussen het krijgen van een ticket en de oproep bij de balie die als eerste vrij komt. In incidentele gevallen kan er een geringe wachttijd ontstaan als iemand zich (veel) te vroeg meldt voor zijn afspraak. Medewerkers publiekszaken spelen hier op zo soepel mogelijke wijze op in. De minimale wachttijd voor afspraken beïnvloedt de totale wachttijd (vrije inloop + afspraken) sterk in positieve zin: hoe meer op spraak des te lager de totale wachttijd.

De spreiding van de bezoekers gemiddeld over de dag

Sinds 2012 is er sprake van een steeds gelijkmatiger wordende verdeling van het aantal bezoekers gedurende de dagelijkse openstelling voor publiek.

Waren er in 2012 nog aanzienlijke pieken en dalen te zien, in 2013 is daar al veel minder sprake van en in 2014 nog minder. De enige uitzondering daarop betreft een piek in de periode tussen 9.00 en 11.00 uur, die vrijwel geheel wordt veroorzaakt door de vrije inloop.

Personele planning

Deze wijze van kanaalsturing heeft al geleid tot een meer evenwichtiger verdeling van de bezoekers over de gehele dag. Doordat vooraf beter kan worden ingeschat hoe de bezoekersstroom zal verlopen, kan ook de personele planning daarop worden aangepast.

Wel heeft de gemeentelijke organisatie te maken met burgers die een afspraak maken maar niet op komen dagen voor die afspraak ("no show"). Op dit moment zijn hier echter nog geen concrete cijfers over beschikbaar.

De verwachting lijkt reëel, dat op den duur een zekere efficiencywinst kan worden behaald.

Klanttevredenheid

Bezoekers op afspraak worden op tijd geholpen, maar ook de vrije inloop lijkt zelfs te profiteren van de efficiëntere manier van werken.

De afname van de wachttijden en de betere spreiding van de bezoekers lijken zich te vertalen in de mate van klanttevredenheid. Het in 2014 gehouden klanttevredenheidsonderzoek leverde een score op van 8,1 voor de dienstverlening aan de Kreupelstraat. In 2012 en 2013 was de score 8,0.

Een prettige bijkomstigheid is het rustiger beeld in de publiekshal en een afname van agressie. Het heeft er voor gezorgd dat het beveiligingsbudget niet meer wordt overschreden. Dit alles is mede het gevolg van goed hostmanship. Al deze effecten kunnen bijdragen aan een grotere klanttevredenheid en vermindering van de werkdruk bij de baliemedewerkers.

De geleidelijke afname van het totale aantal bezoekers is een gevolg van het toenemende gebruik van digitale dienstverlening.

Klachten

Het aantal klachten over wachttijden en openingstijden is de afgelopen paar jaren afgenomen. In 2014 zijn geen klachten over dit onderwerp ingediend.

Enquête

In de maanden augustus en september 2014 is onder 225 bezoekers (vrije inloop) in de publiekshal een enquête gehouden. Hieronder volgen de meest opvallende resultaten.

1. Waarom hebt u geen afspraak gemaakt?

| | |
|--|-----|
| Openingstijden niet bekend: | 78x |
| Ik heb geen computer : | 45x |
| Ik weet niet hoe ik een afspraak moet maken: | 50x |
| De website niet geraadpleegd: | 35x |

2. Zou u na deze informatie een volgende keer wel een afspraak maken?

Ja, nu had ik mij vooraf niet goed geïnformeerd: 176x

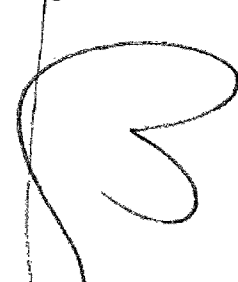
Het lijkt erop dat vraag 2. nauw aansluit bij vraag 1. Van de ondervraagden was 78% van plan voor een volgend bezoek een afspraak te maken.

2015

Zoals gezegd eindigt de pilot verruiming openingstijden eind 2014. Wij zijn voornemens de pilot met ingang van 1 januari 2015 om te zetten in een definitieve situatie, gelet op de positieve resultaten van de pilot. De ondernemingsraad zal om instemming worden gevraagd.

Op de stand van zaken betreffende Publieke Dienstverlening komen wij het eerste kwartaal van 2015 terug. Dan is een volledig beeld te geven over het gehele jaar 2014.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
dr. R.L. (Ruud) Vreeman



de secretaris,
drs. P.J.L.M. (Peter) Teesink